SCHADEN.NEWS



13.12.2017

DIGITALISIERUNG IST HANDARBEIT…

Das jedenfalls war unser Eindruck beim Besuch des Prüf- und Digitaldienstleisters Eucon in Münster. Wir warfen einen Blick hinter die Kulissen und staunten nicht schlecht. Denn während in der Branche von künstlicher Intelligenz und selbstlernenden Algorithmen die Rede ist, scheint der Weg in die Vollautomatisierung schlussendlich mit reichlich Handarbeit verbunden zu sein.

So etwa das Erzeugen von strukturierten Daten: Eucon-Mitarbeiter prüfen, unterstützt von einer Texterkennungssoftware, jedes einzelne Dokument, geben Rechnungspositionen, Kalkulationswerte und Ersatzteilpreise häufig per Hand ein.

Nun kann jeder selbst entscheiden, was er bevorzugt – die vergleichsweise fehleranfällige Arbeitsweise von Menschen oder die selten nachvollziehbaren und wenig transparenten Verarbeitungsschritte einer Maschine. Eucon nutzt, allen Digitalisierungsversprechen zum Trotz, beide Verfahren und belässt einige Aufgaben (noch?) ganz bewusst in „Menschenhand“. Etwa die fallabschließenden Verhandlungen mit Werkstätten oder die finale Beurteilung von kritischen Fällen.

In unserem Beitrag spricht Eucon sehr offen über die Abläufe von der Datenumwandlung bis zur Prüfung. Unsere Reportage verschafft Ihnen wichtige Einblicke in ein Unternehmen, das zwar im Hintergrund bleibt, aber enormen Einfluss auf die Prozesse in der Branche hat. Bleibt abzuwarten, welche Auswirkungen die Digitalisierung langfristig tatsächlich auf die Arbeit in K&L-Betrieben haben wird. Immerhin heißt es bei Eucon: In Sachen digitaler Kommunikation sind die Werkstätten den Versicherern um einige Schritte voraus.

Viele Grüße aus Leipzig

Lisa Möckel